製品責任

「ええもん作りなはれや」。創業者・水野利八のこの言葉は、創業当時から変わらずミズノのモノづくりを根底から支えるとても大切な言葉です。ミズノでは、品質に徹底的にこだわり、ミズノブランドの強みである卓越した技術と、その技術に裏付けられた品質を実現してきました。ミズノでは、安全で優良な製品を製造・販売するとともに、ミズノ製品を使用する方々が正しく安全に使用できるよう正確かつ充分でわかりやすい情報を提供すること、また、お客様からのご意見や苦情に対応し、その声を継続的な改善に活かしていくことが、スポーツ関連製品・サービスを提供する私たちの責任であると考えています。

「製品責任」と関連するGRI G4側面とバウンダリー

課題	G4側面	G4指標	バウンダリー
製品の安全と品質の確保	顧客の安全衛生	PR1、PR2 SO7、SO8、PR9	組織内：ミズノグループ 組織外：サプライヤー、消費者
製品に関するコミュニケーション	製品およびサービスのラベリング	PR4	
苦情処理 （クレーム対応）	社会への影響に関する苦情処理制度	SO11	組織内：ミズノグループ 組織外：消費者

※サプライヤー：直接の仕入先、間接的な部品、加工、組立工場、製造委託先工場を含んだ広い概念

基本方針

ミズノでは、ミズノ品質方針に基づき、安全で優良な製品・サービスの提供に取り組んでいます。

ミズノ品質方針

ミズノ株式会社およびミズノグループ各社は、顧客の信頼と満足を得るために、優良な製品とサービスを提供すること、正確な情報を発信すること、また、顧客の「声」を謙虚に聞くことを基本姿勢とし、以下の取り組みを継続的に推進することを約束します。

1. 顧客に満足してもらえる魅力ある高品質な製品・サービスを提供する。
2. 安全で適正な品質の商品提供と、その維持・向上に努める。
3. 社内外のルールに従って正確な品質情報を提供する。
4. 顧客の「声」を謙虚に受け止め、製品・サービスの品質向上に反映させる。
5. 関連する法令・規制・社内規程を遵守し、社会的要求を尊重する。
6. 品質保証体制を定期的に見直し、継続的改善を図る。

品質に関する重要な方針、施策については、品質保証担当役員を委員長とする品質保証会議で審議、決定されます。品質保証会議は6ヶ月に1回定期的に開催しています。また、製品の生産、製造を担当する「グローバルフットウエアプロダクト本部」「グローバルアパレルプロダクト本部」「グローバルイクイップメントプロダクト部」という3つの部門それぞれでQC会議を定期的に開催し、不良品の再発防止策の検討と徹底を行っています。さらに、品質を確実なものにするために、品質保証部が主催した品質教育を、全社員を対象に数多く行っています。

品質管理体制

製造工程における品質を維持するため、作業手順や管理方法を明確に定め、製品の品質を確保することを目的に製造管理規程を定め、当社が取り扱う全ての製品の製造工程および　それら工程を担当する者に適用し、仕入先の製造工程についても、原則として本規定を準用しています。
自社内製造工程の管理責任は、その製品の生産、製造を担当する担当部門の部門長、また、仕入先の管理責任は、その製品の仕入れ担当部門の部門長にあると明確に規定しています。

また、この製造管理規程の定めによりＯＥＭ先などから製品などの仕入業務に伴う品質管理事項を明らかにし、仕入先の評価を製品の品質向上と顧客満足の向上につなげることを目的とした仕入品質管理規定を定め、経営方針、品質管理（検査、検針など）、物流、設備、作業環境（整理整頓、見える化など）、開発（パターン作成、サンプル作成、仕様書作成など）、コスト・納期など、予め定められた評価表などを用いて取引開始前に評価(事前評価)を行っています。

製品責任におけるパフォーマンス

・品質教育テーマ/　開催数/　参加者数
　35テーマ/ 68回開催/ 延べ1662名参加

・品質月間に実施した品質標語キャンペーン参加者数/　作品数
　1798名/ 3024作品

製品の安全と品質の確保

製品の安全・品質管理のための仕組み

ミズノでは、製品の安全と品質管理のため新製品の開発段階で、全ての商品の各種レビューを行っています。レビューでは、製品のデザイン、使用する材料、使用時の安全評価、表示物など、品質に関する様々なチェックを実施しています。また、工場からの製品の出荷前には出荷前検査を行い、単品不良がないかを最終チェックしています。ミズノの製品の多くはＯＥＭ契約を締結した外部の製造委託先工場で製造されていますが、その工場で、ミズノの品質管理規定に沿った製品が製造されるかを確実なものとするため、新たに製造委託先として取り引きする工場に対しては、必ず、取り引き開始前に、各製品の生産、製造を担当する部の担当者がその工場に行って工場の品質能力を診断し、ミズノ基準に合格しない限りＯＥＭ契約の締結をしないこととしています。取引後の工場に対してもQCパトロールとして主要アイテムの工場を定期的に訪問し品質管理状況を確認・指導しています。
また、シューズQC会議、アパレルQC会議、イクイップメントＱＣ会議など、各製品の生産、製造を担当する部ごとにQC会議を年間３２回開催し、不良品の再発防止策の検討と徹底を行っています。

なお、重大な不良品発生時には消費者庁、経済産業省等の関係行政機関に報告し、ホームページ内に「ミズノ製品に関する重要なお知らせ」として告知するとともに、必要に応じて社告を新聞などに掲載して回収に努めるようにしています。社告を必要とする重大な不良品は2004年度以降発生していません。

製品に含まれる禁止有害化学物質不使用のチェック

ミズノでは、安全で適正な品質の製品を提供するために、当社が製造および販売する製品に有害な化学物質を使用しないための遵守事項を「化学物質管理規定」として定め、運用しています。この規定に基づいて、各国法などで禁止・制限されている化学物質とその許容基準などをリスト化し、全製品について調査・確認を行ったうえで商品化しています。また、サプライヤーに対しては、使用する可能性のある化学物質の種類に応じて、化学物質調査表による報告や不使用誓約書の提出を求めています。

ISO9001の認証取得

ミズノでは、安全性と品質の確保のため、品質管理の国際規格ISO9001の認証取得に取り組み、国内では、１９９６年に本社ゴルフ事業部、２００６年に製造工場であるミズノテクニクス株式会社、海外では、２００６年に上海ミズノ、台湾ミズノ、２００８年に香港ミズノで認証取得しています。

社員の意識向上に向けた取組み

品質に関する教育の実施

ミズノでは、ミズノ製品の安全と品質を担うのは、ミズノ社員一人ひとりの意識と実践であると考えています。ミズノでは、創業者・水野利八の「ええもん作りなはれや」の精神を根付かせ、品質管理に関する社員教育を体系的・計画的に確実に実施していく体制を整えるため「ミズノ品質教育大綱」を策定し、品質管理を特定の部門ではなく、ミズノグループ全体で取り組むものとしています。そして、この「ミズノ品質教育大綱」に基づき、品質保証部が主催した品質教育を、全社員を対象に数多く行っています。2014年度は、３５テーマで68回、延べ１６６２人を対象に教育を実施しました。

品質を支える技術の伝承

ミズノの品質へのこだわりを支えるのが、卓越した技術をもつ職人（クラフトマン）の存在です。ミズノ品質を支える匠の技を育成し、伝承していくために、ミズノでは自社工場であるミズノテクニクス株式会社において「ミズノテクニクス技能検定制度」を設け、優秀なクラフトマンの育成、技能職従業員の活性化、その技術レベルの向上を図るとともに、"匠の技"を保有している従業員に「マイスター」「クラフト」という称号を与え、手当を支給しています。2014年3月末現在の認定者は、マイスター２名、クラフト３３名です。

品質月間の設置と品質標語の募集

ミズノグループでは、従業員の品質に関する意識の向上に向け、毎年11月を品質月間と定め、2010年度から品質標語の募集を行っています。2014年度は、国内、海外から3，000件を超える多くの応募がありました。品質標語募集は社員がミズノ製品の品質について改めて考える機会となっており、この活動を通じて品質の向上や顧客満足の向上につなげています。

今後の課題

・グローバル品質基準を策定し、運用していきます。

・不良品ゼロを実現するためのデザインレビューを改革します。

・品質教育のカリキュラムを改善します。

製品に関するコミュニケーション

製品のラベリング

ミズノでは、お客様が適切な製品を選択できるよう、充分な情報提供を行うことが重要だと考えています。そのために、関連法規に基づく製品ラベル表示だけでなく、店頭POPやウェブサイト等を活用し、積極的に製品関連情報の開示を進めています。開示内容については、表示管理規定に従い、内容の正確性と適切性について確認しています。２０１４年度は製品およびサービスの情報とラベリングに関する品質表示ミス事例は2件ありました。

不良品発生時の不良品・回収品に関するコミュニケーション

ミズノでは、不良品発生時にはミズノのウェブサイト上で、迅速かつ的確に不良品の告知をしています。2014年度は5件の告知を行いました。

製品不良や品質表示ミスなどで、ホームページ内に「ミズノ製品に関する重要なお知らせ」として告知した総件数

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
告知件数	5件	15件	2件	5件	5件

安全に製品を使っていただくためのコミュニケーション

スポーツ製品の使用にあたっては、生産者側の製品の安全性および品質の確保はもちろんのことですが、正しい使用法での利用と安全意識が欠かせません。ミズノからお客様への商品情報提供は、カタログや取扱説明書、広告、ニュースリリース、店頭ちらし、またお客様相談センターを介してなど、多彩に行っています。ホームページ上にはお客様からの「よくあるお問い合わせ（Q＆A、取扱説明書）」のコーナーを設け、シューズやウエア、種目ごとの製品に関して、選び方やお手入れ方法などに関するマメ知識も紹介しています。また、取り扱いを間違うと事故につながるような製品に関しては、具体的な取り扱い説明などの情報を掲載しています。

安全に製品を使っていただくために

スポーツシューズには個別に取扱説明書を添付していますが、スポーツシューズをより長く安全に使用していただくため、ＪＡＳＰＯ（一般社団法人　スポーツ用品工業協会）に働きかけ、ＪＡＳＰＯに参加しているスポーツメーカー１０社で共通のリーフレット「スポーツシューズガイドブック」を作成、配布し、ミズノホームページでも公開しています。

このガイドブックには、購入の際の試し履きのポイント、シューズ選びのポイント、履く（脱ぐ）時の注意事項、長く使用していただくためのポイントなどをイラストも交えわかりやすく解説しています。

苦情処理

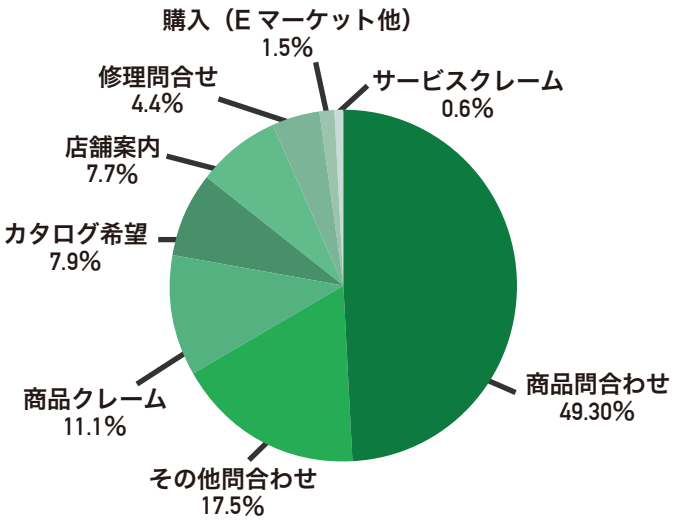
苦情処理の仕組み

ミズノでは、製品・サービスの安全と品質を確保するために、苦情対応マネジメントシステムISO10002に適合し、お客様からのご意見・苦情に適切に対応する仕組みを整えています。さまざまなお客様の声はお客様相談センターが集約し、問い合わせやサービスクレームは関係部門と連携を取りながら対応しています。製品クレームに関しては品質保証課に集約され、商品改良、システム改善に欠かせない重要情報として、関係各部門にフィードバックしています。お客様相談センターと品質保証課からなる品質保証部は、品質マネジメントシステムの構築を担うとともに、お客様とのパイプ役を果たしています。

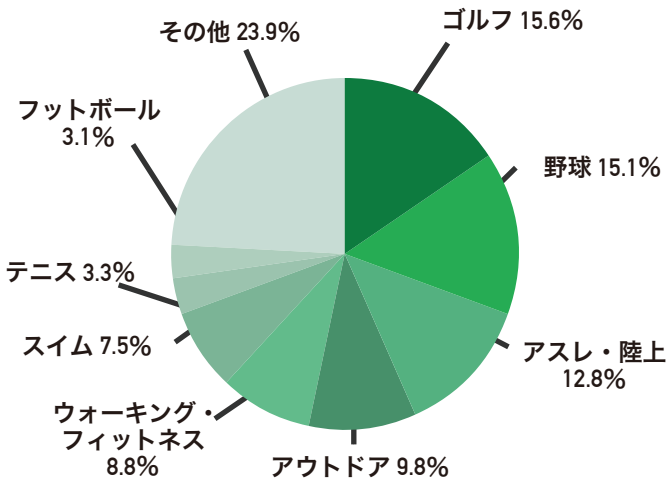
寄せられた意見と主な対応

2014年度は「ミズノお客様相談センター」に３５，６９０件の相談が寄せられ、その内、製品に関する問い合わせは49..3%、商品に対するクレームは11.1%でした。お客様からの問い合わせやクレームとして寄せられる声を商品企画や商品開発に活かした件数は、カタログ、下げ札表示の修正やシューズの設計改善などを10件行いました。

2014年度
お客様からのお問合せ内容（相談区分別）



2014年度
お客様からのお問合せ内容（種目別）



製品事故発生時の対応

製品事故が発生した場合には、不良対応規定に沿って迅速、的確に問題解決を図っていきます。消費者庁、経済産業省、製品評価技術基盤機構、ＪＡＳＰＯ（一般社団法人　日本スポーツ用品工業協会）等の関係機関に相談、報告をし、速やかに対応しています。製品事故につながる恐れがある不具合が発見された場合も、事故発生を未然に防ぐ対応を速やかに決定しています。

今後の課題

・顧客対応マニュアルの改善を実施します。

・お客様相談センターに寄せられた顧客からの情報の、商品企画や商品開発へのに活用を促進します。